

**ACN EUROPE BV (ACN)
SERVICEOMSCHRIJVING MOBILE DIENSTEN M.I.V. 1 november 2006**

1. ALGEMENE KENMERKEN VAN DE DIENSTEN VAN ACN MOBILE (DIENSTEN)

Het gebruik van de ACN Diensten vereist de aankoop en het gebruik van een ACN Mobile Simkaart (Simkaart) die in de telefoon van de Klant wordt geplaatst. De mobiele telefoon/terminal moet werken volgens de GSM-standaard, kan verbinding maken met het netwerk en kan spraak- en tekstgegevens verzenden.

De mobiele Diensten van ACN zijn beperkt tot het ontvangst- en zendbereik van het mobiele radionetwerk van ACN in het Koninkrijk der Nederlanden¹. De Klant mag binnen het bereik van de respectieve Dienst gebruikmaken van telefoondiensten met verbindingen in het buitenland en Diensten van buitenlandse mobiele netwerken (internationale roaming) indien ACN dit technisch ondersteunt en dit is overeengekomen met de betreffende buitenlandse netwerk aanbieders. De Klant erkent dat het gebruik van de Diensten van ACN in het grensgebied van Nederland mogelijk zal resulteren in het gebruik van internationale roamingverbindingen als gevolg van plaatselijke omstandigheden.

De bestemming (het gebelde nummer) van een verbinding kan elk nummer in Nederland of het buitenland zijn van iemand die een overeenkomst heeft bij een aanbieder die er direct en indirect voor verantwoordelijk is dat ACN een verbinding kan maken.

De Klant moet zichzelf bekend maken met de mobiele Diensten die beschikbaar zijn op de door hem gewenste locatie.

Het leveren van de Diensten is afhankelijk van de beschikbaarheid van het mobiele radionetwerk van ACN. Ten gevolge van capaciteitsbeperkingen van het mobiele radionetwerk kan het voorkomen dat de Diensten tijdelijk niet beschikbaar zijn. Ook kunnen er tijdelijke fouten, beperkingen of storingen optreden wegens noodgevallen, natuurrampen, atmosferische of geografische omstandigheden, obstakels voor radiozendingen, stroomstoringen of technische aanpassingen van het mobiele radiosysteem (bijv. technische verbeteringen, verplaatsing van systeem sites) of andere maatregelen (bijv. onderhouds- en reparatiewerkzaamheden) die zijn vereist om de Diensten te kunnen leveren, of wegens overmacht.

Nationale oproepen naar vaste en mobiele nummers worden per seconde gefactureerd. Daar bovenop komt indien van toepassing een starttarief. Andere soorten gesprekken worden gefactureerd per seconde, of per een veelvoud daarvan. Meer informatie is te vinden in deze Serviceomschrijving en de Prijslijst ACN behoudt zich het recht voor deze Serviceomschrijving en de Prijslijst te wijzigen indien nodig geacht.

2. AANTAL SIMKAARTEN

Elke particuliere Klant kan maximaal 5 Simkaarten aanvragen op zijn/haar naam. Zakelijke Klanten mogen een onbeperkt aantal Simkaarten aanvragen.

2.1 SIMKAART

De Simkaart heeft een geheugen voor tot wel 200 namen en nummers. Bij de Simkaart en het welkomstpakket horen tevens een pin1- en puk1-code die apart worden toegestuurd.

3. ABONNEMENTEN

ACN biedt Klanten in Nederland momenteel 4 abonnementen:

- ACN Slim (geen sms-/GPRS-bundels mogelijk)
- ACN Bonus 1+1
- ACN Talk 200
- ACN Talk 750

4. LOOPTIJD OVEREENKOMST

De abonnementen voor ACN Slim, ACN Bonus 1+1 en ACN Talk 750 worden afgesloten voor ten minste één kalendermaand, en vervolgens automatisch steeds met één kalendermaand verlengd.

Anders dan geschreven in clausule 4 van de MTA, wordt het abonnement voor ACN Talk 200 afgesloten voor een initiële periode van 6 maanden en daarna wordt het abonnement automatisch steeds met één kalendermaand verlengd.

Klanten die willen overstappen op een ander abonnement moeten paragraaf 13 van deze Serviceomschrijving goed bestuderen.

5. HET ABONNEMENT ACN SLIM

De Diensten, waaronder internationaal bellen en roaming, worden onder ACN Slim achteraf betaald. Met ACN Slim kan de Klant ook zelf een belplafond instellen, zoals uitgelegd in paragraaf 5.2. Het is niet mogelijk om bij het abonnement ACN Slim te kiezen voor SMS 100 of de GPRS-bundeloptie. Voor alle oproepen die via het ACN Slim abonnement worden geplaatst, geldt een starttarief. Alle gesprekken worden gefactureerd per seconde, tenzij anders overeengekomen. Raadpleeg de Prijslijst voor meer informatie.

5.1 Minimum gebruik

Voor het abonnement ACN Slim geldt een minimum maandelijks gebruik voor bellen, sms, mms en GPRS, zoals aangegeven op de Prijslijst. Dit bedrag wordt altijd gefactureerd, ongeacht het werkelijke gebruik. Het minimum gebruik wordt toegepast op individuele telefoonnummers, niet op Klant of account. Overige kosten, zoals bijv. voor de papieren factuur en andere bijkomende kosten voor het account tellen niet mee voor het minimum gebruik.

5.2 Belplafond voor het ACN Slim abonnement

Met een ACN Slim abonnement kan de Klant zelf voor elk telefoonnummer een belplafond instellen.

Indien niet-gefactureerd gebruik minder dan € 5,- onder het belplafond komt, ontvangt de gebruiker een sms-bericht met de melding dat het belplafond bijna is bereikt. Dit bericht is alleen ter informatie.

Zodra het belplafond is bereikt, ontvangt de Klant opnieuw een sms en kan de Klant niet langer gebruikmaken van alle ACN Diensten. Dit betekent dat de Klant via het betreffende mobiele nummer geen uitgaande factureerbare acties

kan ondernemen (naar buiten bellen, sms- en mms-berichten versturen of gebruikmaken van GPRS). Het mobiele nummer is wel nog steeds geactiveerd, dus de Klant kan gesprekken en sms-berichten binnen Nederland ontvangen. In het buitenland (roaming) zal dat niet het geval zijn.

Indien de uiteindelijke kosten voor het gebruik hoger uitvallen dan het ingestelde belplafond (door Call Detail Records (CDR's) of gedetailleerde gespreksgegevens) zal de Klant worden gefactureerd voor de werkelijke kosten.

• Belplafond

Voor het ACN Slim abonnement wordt niet vooraf standaard een belplafond ingesteld. Alleen de Klant kan een belplafond instellen, zoals hieronder beschreven.

Het minimumbedrag dat kan worden ingesteld is € 10,-. Dit kan worden verhoogd in stappen van € 5,-.

Het belplafond kan op de volgende manieren worden ingesteld:

• Via JouwACN Mobile

De Klant kan via de onlineklantenservice op **JouwACN Mobile** (te bereiken via www.acnmobile.nl) zelf het belplafond instellen en wijzigen.

• Klantenservice

Het belplafond kan ook worden gewijzigd door contact op te nemen met de Klantenservice van ACN via 1200, +31 - 6 4920 1200 en 0900 - 202 22 07.

Onze Klantenservicemedewerkers kunnen voor de Klant een belplafond instellen nadat de Klant volledig is aangemeld.

Een nieuw ingesteld belplafond blijft actief totdat het door de Klant/accountbeheerder wordt gewijzigd.

De blokkering van het telefoonnummer wordt automatisch opgeheven zodra de nieuwe factuurperiode ingaat. De gebruiker ontvangt hierover een sms-bericht.

6. HET ABONNEMENT ACN BONUS 1+1

6.1 Minimum gebruik

Voor het abonnement ACN Bonus 1+1 geldt een minimum maandelijks gebruik voor bellen, sms, mms en GPRS, zoals aangegeven op de Prijslijst. Dit bedrag wordt altijd gefactureerd, ongeacht het werkelijke gebruik. Het minimum gebruik wordt toegepast op individuele telefoonnummers, niet op Klant of account. Overige kosten, zoals bijv. voor de papieren factuur en andere bijkomende kosten voor het account tellen niet mee voor het minimum gebruik.

6.2 ACN-2-ACN bonusminuten

Het abonnement ACN Bonus 1+1 komt standaard met de ACN-2-ACN functionaliteit.

Klanten ontvangen één (1) ACN-2-ACN bonusminuut voor iedere FACTUREERBARE minuut die de Klant binnen Nederland belt naar vaste en/of mobiele nummers (met uitzondering van internationale gesprekken, roaming, 08xx- en 09xx-nummers en andere premium- en servicenummers, informatienummers, gegevens-/faxverkeer, enz.). Deze minuten worden toegekend aan NATIONALE gesprekken met Klanten van ACN Mobile in de volgende factuurmaand. Als de Klant alleen factureerbare ACN-2-ACN gesprekken voert, verdient hij wel extra ACN-2-ACN bonusminuten. Het gebruik van bonusminuten genereert geen nieuwe bonusminuten. Ook is het niet mogelijk niet-gebruikte ACN 2 ACN bonusminuten nog een maand mee te nemen.

Raadpleeg de opmerkingen op de huidige Prijslijst voor meer informatie over de ACN-2-ACN functionaliteit.

7. HET ABONNEMENT ACN TALK 200

7.1 Inclusieve minuten

Het abonnement ACN Talk 200 komt met 200 inclusieve minuten voor een vaste prijs per maand, zoals aangegeven op de Prijslijst. Deze 200 minuten kunnen worden gebruikt voor gesprekken naar alle gewone vaste en mobiele nummers in Nederland. Hierbuiten vallen expliciet oproepen naar internationale bestemmingen, roaming en oproepen naar premium- en servicenummers (067, 08xx, 09xx, informatienummers en gegevens-/faxverkeer) en doorgeschakelde oproepen. Voor het abonnement ACN Talk 200 geldt geen minimum gebruik.

7.2 Overdragen van ongebruikte inclusieve minuten

Niet-gebruikte inclusieve minuten van een bepaalde kalendermaand worden overgedragen naar de volgende kalendermaand en opgeteld bij de inclusieve minuten van die maand. Deze overgedragen inclusieve minuten van de vorige maand worden eerst gebruikt. Als ze aan het einde van de maand nog niet zijn opgebruikt, kunnen ze niet nog een maand worden overgedragen.

Belgegevens worden berekend volgens de verschillende bundels en op chronologische volgorde.

7.3 Facturering ACN Talk 200

Voor geen van de nationale gesprekken naar vaste en mobiele nummers, ongeacht of deze binnen of buiten de bundel vallen, geldt een starttarief. De eerste minuut wordt echter volledig berekend, zelfs als het gesprek korter duurt van een minuut. Na de eerste minuut worden alle gesprekken berekend en gefactureerd per seconde.

Voor bepaalde gesprekssoorten (premiumnummers, servicenummers, internationale gesprekken en gesprekken tijdens roaming) geldt wel een starttarief. Raadpleeg de Prijslijst voor meer informatie.

8. HET ABONNEMENT ACN TALK 750

8.1 Inclusieve minuten

Klanten die kiezen voor ACN Talk 750 beschikken over een aantal inclusieve minuten voor een vaste prijs per maand, zoals aangegeven in de Prijslijst. Inclusieve minuten:

- 500 minuten voor gesprekken binnen Nederland (met uitzondering van

internationale gesprekken, roaming, premiumnummers, servicenummers, 067, 08xx- en 09xx-nummers, informatienummers, data-/faxverkeer, doorgeschakelde nummers).

• 250 minuten voor gesprekken met andere Klanten van ACN Mobile (ACN-2-ACN gesprekken), incl. oproepen naar eigen voicemail binnen Nederland.

Alle gesprekken die worden gevoerd via het ACN Talk 750 abonnement worden berekend en gefactureerd per seconde. Voor het abonnement ACN Talk 750 geldt geen minimum gebruik.

8.2 Overdragen van ongebruikte minuten

Ongebruikte minuten vallend onder de 500 inclusieve minuten kunnen één maand worden overgedragen. Ongebruikte minuten vallend onder de 250 inclusieve minuten kunnen nadrukkelijk niet worden overgedragen. Deze minuten worden aan het eind van de betreffende maand verwijderd van het Klantaccount. CDR's worden berekend volgens de verschillende nationale inclusieve bundels en op chronologische volgorde.

Deze overgedragen inclusieve minuten van de vorige maand worden eerst gebruikt. Als ze aan het einde van de maand nog niet zijn opgebruikt, kunnen ze niet nog een maand worden overgedragen.

8.3 Facturering ACN Talk 750

ACN-2-ACN minuten worden eerst afgetrokken van de 250 inclusieve minutenbundel. Zodra de volledige 250-minutenbundel is opgebruikt, worden de ACN-2-ACN minuten afgetrokken van de 500-minutenbundel. Pas wanneer ook de 500-minutenbundel volledig is opgebruikt zullen de gesprekken van de Klant worden gefactureerd volgens de van toepassing zijnde tarieven voor de geplaatste oproepen.

Raadpleeg de Prijslijst voor meer informatie.

9. SMS 100 BUNDELOPTIE

Met uitzondering van het abonnement ACN Slim biedt ACN de mogelijkheid te kiezen voor een sms-bundel. Deze optie biedt 100 sms-berichten voor een vaste prijs per kalendermaand (meer informatie is te vinden in de huidige Prijslijst). Deze sms-berichten kunnen worden verzonden naar andere mobiele netwerken in Nederland. Sms-berichten naar internationale nummers, sms-berichten die tijdens roaming worden gestuurd en premium sms-berichten vallen buiten deze bundel. Ongebruikte inclusieve sms-berichten kunnen niet worden overgedragen naar de volgende maand. Alle sms-berichten die worden verzonden nadat de bundel is opgebruikt, worden verrekend volgens de tarieven in de Prijslijst die van toepassing zijn voor het abonnement van de Klant.

10. 5 MB GPRS-BUNDELOPTIE

Met uitzondering van het abonnement ACN Slim biedt ACN de mogelijkheid te kiezen voor een GPRS-bundel. Voor een vaste prijs per kalendermaand biedt deze bundel een inclusief aantal MB aan GPRS voor uploaden/downloaden. Dit inclusieve GPRS-gebruik is alleen geldig voor gebruik via ACN Mobile toegangspunten binnen Nederland. GPRS-gebruik tijdens roaming valt buiten de bundel. Ongebruikte MB's uit de bundel kunnen niet worden overgedragen naar de volgende maand. Indien GPRS nog niet is geactiveerd, worden hiervoor eenmalig aansluitkosten berekend, volgens het tarief in de Prijslijst.

11. FACTURERING EN BETALINGSINFORMATIE VOOR DE ABONNEMENTEN

Verkeerskosten voor alle abonnementen: op de factuur worden de kosten voor het werkelijke gebruik van de Diensten in de maand daarvoor in rekening gebracht. Mogelijk omvat dit bedrag (inclusief maar niet beperkt tot internationale roaming) kosten die zijn gegenereerd in de periode voor de vorige factuurdatum. Indien voor het ACN Slim abonnement het belofond is overschreden, worden deze extra kosten ook weergegeven op de factuur.

Sms- en GPRS-bundels: indien de Klant heeft gekozen voor de sms- en/of GPRS-bundel, wordt op de eerste factuur een evenredig deel van de vaste maandelijkse kosten in rekening gebracht voor het gebruik van de Dienst in het gedeelte van de eerste maand waarin de Klant van het abonnement gebruikmaakt. Op deze factuur en op de facturen voor de kalendermaanden daarna worden de kosten voor de sms- en GPRS-bundels vooraf in rekening gebracht.

De abonnementen ACN Slim en ACN Bonus 1+1: het van toepassing zijnde minimum gebruik wordt gefactureerd aan het einde van de eerste VOLLEDIGE factuurperiode. De kosten voor het minimum gebruik zijn niet van toepassing voor de gedeeltelijke maand waarin de Klant wordt geactiveerd.

De abonnementen ACN Bonus 1+1, ACN Talk 200 en ACN Talk 750: de vaste maandelijkse bijdrage (MRC) en overige maandelijkse kosten (van toepassing zijnde sms- en GPRS-bundels) voor de komende maand alsmede enig verkeer gevoerd in de afgelopen maand buiten de bundel om worden aan het einde van elke kalendermaand verrekend.

Als de factuur beschikbaar is, ontvangt de Klant hiervan per e-mail een bericht (standaard). Hij/zij kan zich dan aanmelden bij **JouwACN Mobile** om de elektronische factuur in PDF-formaat te bekijken.

Indien gewenst kan op verzoek een papieren factuur worden verzonden. Hierop zijn administratiekosten van toepassing. Meer informatie is te vinden in de Prijslijst.

De aansluitkosten worden vooraf gefactureerd en weergegeven op de eerste factuur, die op papier wordt verzonden. Voor deze papieren factuur wordt een toeslag gerekend indien wij geen geldige en volledige bankgegevens hebben ontvangen en gemachtigd zijn ten tijde van de activering deze kosten te innen via automatische incasso. Deze factuur wordt tezamen met de eerste zending verzonden. Deze zending bevat tevens de Simkaart en het welkomstpakket.

Als een Klant meer dan een abonnement heeft, ontvangt hij/zij voor elk abonnement een aparte eerste papieren factuur en een apart welkomstpakket met een aparte Simkaart.

Indien nodig kan een Klant verzoeken om een eenmalige kopie van een factuur en/of een specificatierapport. De Klant kan het verzoek indienen via **JouwACN Mobile** of de Klantenservice. De kosten hiervoor zijn te vinden in de Prijslijst, en worden weergegeven op de eerstvolgende factuur die na het verzoek wordt verzonden.

Bij voorkeur moeten de facturen per automatische incasso worden betaald. Het is

ook mogelijk gebruik te maken van acceptgiro. Indien de Klant kiest voor betaling per acceptgiro, wordt automatisch gekozen voor een papieren factuur. Hiervoor worden extra administratiekosten gerekend volgens de Prijslijst. ACN behoudt zich het recht voor indien betaling per automatische incasso niet wordt geaccepteerd, mislukt, wordt geweigerd of geannuleerd alsnog voor de Klant te kiezen voor betaling per acceptgiro, inclusief de papieren factuur en administratieve toeslag. Hetzelfde geldt voor gevallen van overmatig gebruik of indien een betalingsplan in termijnen is overeengekomen. Raadpleeg de Prijslijst voor meer informatie.

12. ACN VOICEMAIL

ACN Europe BV creëert een voicemailbox (een geïntegreerd, elektronisch antwoordapparaat) voor de Klant. Inkomende oproepen kunnen naar deze voicemailbox worden geleid als de mobiele telefoon uitstaat of wanneer de Klant de oproep niet binnen 30 seconden beantwoordt.

De Klant kan een persoonlijk welkomstbericht opnemen. De voicemailbox kan tot 40 berichten opslaan. Als de Klant een voicemailbericht ontvangt, wordt er een gratis sms-bericht verstuurd. Opgeslagen berichten worden na zeven (7) dagen automatisch verwijderd.

Alle oproepen naar het voicemailsysteem worden berekend volgens de tarieven in de Prijslijst die van toepassing is voor het abonnement van de Klant. Enige oproepen gegenereerd door het voicemailsysteem, bijv. directe verbinding met een beller die een bericht op de voicemail heeft achtergelaten, worden berekend als twee opeenvolgende uitgaande gesprekken. De eerste oproep is naar het voicemailsysteem van ACN voor het tarief dat geldt voor het betreffende abonnement. De tweede oproep is de oproep naar de oorspronkelijke beller. Deze oproep wordt berekend volgens de bestemming en het tarief dat geldt voor het betreffende abonnement. Raadpleeg de Prijslijst voor meer informatie.

De Klant krijgt toegang tot de voicemail door vanaf zijn mobiele telefoon in Nederland 1233 te bellen. In bepaalde landen kan toegang worden verkregen tot de voicemail door de korte code te bellen. Echter, wij raden Klanten aan vanuit het buitenland het lange nummer, +31 6 49 20 1233, te gebruiken.

13. OVERSTAPPEN OP ANDER ABONNEMENT

Het is mogelijk over te stappen op een ander abonnement zolang het andere abonnement beschikbaar is. De Klant kan er op elk gewenst moment voor kiezen over te stappen naar ACN Slim, ACN Bonus 1+1, ACN Talk 200 of ACN Talk 750. De wijziging van het abonnement gaat in op de eerste dag van de volgende factureringperiode. Afhankelijk van het abonnement verliest de Klant mogelijk enige ongebruikte inclusieve minuten en/of moet hij betalen voor extra maandelijkse kosten (of andere van toepassing zijnde kosten) voor de rest van de periode tot aan de werkelijke datum waarop het abonnement wordt gewijzigd. ACN rekent geen extra toeslag voor het wijzigen van het abonnement zelf.

Tijdens de eerste 6 maanden van het abonnement ACN Talk 200 is het niet mogelijk te upgraden, te downgraden of te annuleren. Zodra deze periode voorbij is, kan de Klant overstappen op een ander beschikbaar abonnement.

Bestaande Klanten hebben de mogelijkheid over te stappen van hun huidige abonnement (ACN Slim, ACN Bonus 1+1 of ACN Talk 750) naar ACN Talk 200. Ze moeten er echter wel rekening houden dat ze door hun abonnement te wijzigen akkoord gaan met de huidige Serviceomschrijving en Prijslijst. De wijziging kan online worden doorgevoerd via ons onlineklantenportaal **JouwACN Mobile**.

Indien een gesprek de wijzigingsdatum van een abonnement (factuurperiode) overschrijdt, wordt het volledige gesprek gefactureerd volgens de tarieven van het 'oude' abonnement. Dit is alleen van toepassing op gesprekken die een factuurperiode overschrijden indien een Klant overstapt op een abonnement met minutenbundels, zoals ACN Talk 200 en ACN Talk 750.

14. BEËINDIGING EN BEËINDIGINGSBERICHT

Indien een Klant een bepaald abonnement wil beëindigen, moet de Klant de Klantenservice van ACN hiervan schriftelijk op de hoogte brengen, met inachtneming van een opzeggingstermijn van 30 dagen. Beëindiging van het respectieve abonnement gebeurt op de laatste dag van de kalendermaand die volgt op de maand waarin het beëindigingsbericht door ACN is ontvangen.

Afhankelijk van het abonnement verliest de Klant mogelijk enige ongebruikte inclusieve minuten en/of moet hij betalen voor extra maandelijkse kosten (of andere van toepassing zijnde kosten) voor de rest van de periode tot aan de werkelijke datum waarop het abonnement wordt beëindigd.

Raadpleeg voor meer informatie over het beëindigen van abonnement paragraaf 4 van de MTA.

15. ACN KLANTENSERVICE

Voor vragen over de Diensten van ACN, de Simkaart en/of abonnementen kan de Klant contact opnemen met de Klantenservice door vanaf zijn eigen mobiele nummer 1200 te bellen. Vanuit het buitenland is de Klantenservice te bereiken van +31 6 4920 1200. Vanuit Nederland vanaf een vaste lijn is de Klantenservice ook te bereiken via 0900-202 22 07 (€ 0,09 p/m). De Klant moet zichzelf identificeren door een geheime vraag te beantwoorden. Deze geheime vraag moet worden ingesteld de eerste keer dat een Klant zich aanmeldt op **JouwACN Mobile**, of de eerste keer dat een Klant telefonisch contact opneemt met de Klantenservice.

TOEVOEGING AAN HET TELEFOONREGISTER, NUMMERINFORMATIE

Nadat de Klant de Simkaart heeft aangeschaft, kan hij ervoor kiezen zijn nummer en eventuele extra informatie op te nemen in het telefoonregister. Het benodigde formulier is te vinden op **JouwACN Mobile**, te bereiken via www.acnmobile.nl. Om aan dit verzoek te kunnen voldoen, sturen wij de gegevens van de Klant naar Vereniging COIN (www.coin.nl).

16. NOODOPROEPEN

Het alarmnummer kan ook worden gebeld zonder dat de Simkaart is geplaatst.